

RAE No. 1

FICHA TOPOGRÁFICA: 1

TITULO: PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL RESPALDO DE INFORMACIÓN SIGUIENDO LAS BUENAS PRÁCTICAS EN UNA EMPRESA DE CONTAC CENTER

AUTOR (ES): DANIEL CORONEL CUADROS

MODALIDAD: PRACTICA EMPRESARIAL

PAGINAS: 137 TABLAS: 10 FIGURAS: 22 ANEXOS: 10

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
2. OBJETIVO GENERAL
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS
4. MARCO CONCEPTUAL
5. MARCO TEORICO
6. METODOLOGIA PROPUESTA
7. DESARROLLO DEL PROYECTO
8. CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

PALABRAS CLAVES:

VULNERABILIDADES, BACKUP, RESTAURACIÓN, PROCESO.

DESCRIPCIÓN: El proyecto fue desarrollado en una empresa de contact center que presentaba problemas en la realización de backup's, donde se analizó las vulnerabilidades en la actividad de respaldo de información, luego se diseñó y se elaboró un proceso de realización de backup's y restauración, generando la documentación de procesos como: cronogramas, manuales de procedimientos y formatos para registro de información.

METODOLOGÍA:

Para el desarrollo del proyecto se siguieron las siguientes metodologías:

- ISO/IEC 27002: Estándar internacional para la seguridad de la información
- Ciclo de vida del proceso: Es una metodología desarrollada por ITIL V3 para realización de buenas prácticas
- Ciclo de seguridad de la información: Es un modelo para identificar diferentes falencias en seguridad de la información

CONCLUSIONES: Se presentaron dificultades en el desarrollo e implementación del proyecto debido a que la empresa de contact center se encuentra certificada en seguridad de la información. Se cumplen los diferentes objetivos planteados de la siguiente manera:

Se logra identificar las vulnerabilidades mediante el ciclo de seguridad de la información, presentadas en el proceso de backup de información.

Se realiza backup de la información generando un proceso de realización de backup e identificando las diferentes tareas a tener en cuenta para generar una buena práctica en la empresa de contact center.

Se determina el tipo de backup a implementar, horas y la periodicidad con la que deben realizarse.

Se documentan todos los procesos generando manuales de usuario en Windows, formato para registro de información y cronogramas para realización de backup's.

FUENTES:

AMAZON WEB SERVICES. Amazon Simple Storage Service (Amazon S3). 2013. [En línea]. Disponible en web: < <http://aws.amazon.com/es/s3>>[Consultado 25-03-2013]

BACKUP4ALL. full backup. 2011. [En lineal]. Disponible en web: <<http://www.backup4all.com/kb/full-backup-116.html>>[Consultado 15-03-2013]

BACKUP4ALL. Incremental backup. 2011. [En lineal]. Disponible en web: <<http://www.backup4all.com/kb/incremental-backup-118.html>>[Consultado 15-03-2013]

BACKUP4ALL. differential backup. 2011. [En lineal]. Disponible en web: <<http://www.backup4all.com/kb/differential-backup-117.html>>[Consultado 15-03-2013]

BERMEO AUCAY, Freddy Rafael. Análisis De La Seguridad Física Del Servidor Y Backup De Base De Datos, En La Cooperativa Jardín Azuayo. Director: Ing. Marco Litúma. Cooperativa jardín azuayo. Cuenca – Ecuador. 2011

BOCHNER, S. (2958). John von Neumann, 1903 - 1957. [En línea]. A biographical memoir. [washington d.c.] Copyright 1958[Consultado 15-03-2013] Disponible en

web: <<http://books.nap.edu/html/biomems/jvonneumann.pdf>>

DUPLICA INTERNET SOLUTIOS. ¿Qué son los servidores web y por qué son necesarios? [En línea]. Disponible en web: <[http://www.duplika.com/blog/que-sonlos-](http://www.duplika.com/blog/que-sonlos-servidores-web-y-por-que-son-necesarios)

[servidores-web-y-por-que-son-necesarios](http://www.duplika.com/blog/que-sonlos-servidores-web-y-por-que-son-necesarios) > [Consultado 15-03-2013]

GOMEZ Álvaro. Enciclopedia de la seguridad informática. Alfa y omega grupo editor. Primera edición. México, 2007. 195 p. ISBN 978-970-15-1266-1

IBM. Infraestructura de la información. [En línea]. Disponible en web:

<[http://www-](http://www-03.ibm.com/systems/es/information_infrastructure/solutions/information_availability/)

[03.ibm.com/systems/es/information_infrastructure/solutions/information_availability/](http://www-03.ibm.com/systems/es/information_infrastructure/solutions/information_availability/)>[Consultado 15-03-2013]

IRON MOUNTAIN. Las cinco mejores prácticas para proteger tus copias de seguridad. 2010. [En línea]. Disponible en web:

<<http://www.ironmountain.es/~media/6EB67A91A9D04324830A64AB2B3BD98A.pdf>> [Consultado 15-03-2013]

ISO/IEC. Tecnología de la Información – Técnicas de seguridad – Código para la práctica de la gestión de la seguridad de la información. 17799 Segunda edición. 67

[En línea]. 2005-06-15 [Consultado 15-03-2013] Disponible en web:<

<https://mmujica.files.wordpress.com/2007/07/iso-17799-2005-castellano.pdf>>

LAUDON Y LAUDON. Sistemas de Información Gerencial. Nicolás H. Kosciuk. 2006. [En línea]. Disponible en web: <

<http://ellibrolibre.com.ar/descargas/laudon.pdf> >[Consultado 19-03-2013]

MICROSOFT CORPORATION. Proteja su PC [en línea]. Disponible en web:

<<http://www.microsoft.com/spain/seguridad/content/pc/servidoresfaq.aspx>>

[Consultado 15-03-2013]

NTP-ISO/IEC Tecnología de la Información – Técnicas de seguridad – Sistemas de gestión de seguridad de la información 27001. Primera edición. [En línea].

2008-12-12 [Consultado 15-03-2013] Disponible en web:

<http://bvirtual.indecopi.gob.pe/normas/isoiec27001.pdf>

ROJAS Elisabeth. Las Empresas No Pueden Sobrevivir Sin Backup. 2011. Mcpro Muycomputerpro. [En línea]. Disponible en web:

<<http://www.ironmountain.es/~media/6EB67A91A9D04324830A64AB2B3BD98A.pdf>> [Consultado 19-03-2013]

SERVICIOS INFORMÁTICOS. Servidor de archivos y dominio [En línea].

Disponible en web: <<http://www.serinformaticos.es/?file=kop404.php>> [Consultado 15-03-2013]

SIBBALD Kern. Bacula. What is Bacula? 2013. [En línea]. Disponible en web:

<http://www.bacula.org/5.0.x-manuals/en/main/main/What_is_Bacula.html>

[Consultado 19-03-2013]

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. TÜV SÜD

Iberia, S.L.U. España. 2012. C/Frederic Mompou 8 p [En línea].] [Consultado 15-03-2013] Disponible en web: <[http://www.tuvsud.](http://www.tuvsud.es/uploads/images/1350635458019372390409/pdf2-0039-iso-iec-27001-es-260412.pdf)

[es/uploads/images/1350635458019372390409/pdf2-0039-iso-iec-27001-es-260412.pdf](http://www.tuvsud.es/uploads/images/1350635458019372390409/pdf2-0039-iso-iec-27001-es-260412.pdf) >

SYMANTEC CORPORATION. Symantec Backup Exec. 2013 [En línea].

Disponible en web: <<http://www.symantec.com/es/mx/backup-exec>>[Consultado 19-03-2013]

SYMANTEC CORPORATION. Symantec Backup Exec. 2013 [En línea].

Disponible en web:

<https://www.symantec.com/es/mx/resources/customer_success/detail.jsp?cid=globostat_programadora ltda>[Consultado 25-03-2013]

68

VEEAM® SOFTWARE. FGC toma un tren rápido hacia el Backup y Recuperación

de VMs. 2013 [en línea]. Disponible en web:
<[http://www.veeam.com/es/successstories/](http://www.veeam.com/es/successstories/fgc-toma-un-tren-rapido-hacia-el-backup-y-recuperacion-devms.html)

fgc-toma-un-tren-rapido-hacia-el-backup-y-recuperacion-devms.

html>>[Consultado 25-03-2013]

LISTA DE ANEXOS:

Anexo 1. Encuesta para levantamiento de información en la actividad de backup

Anexo 2. Graficación encuesta

Anexo 3. Cronograma de realización de backup primer semestre – 2013

Anexo 4. Manual para la realización de backup con ntbackup

Anexo 5. Procedimiento para descarga y respaldo de información en DVD

Anexo 6. Manual para restauración de una copia de seguridad con ntbackup

Anexo 7. Formato para entrega backup de grabaciones

Anexo 8. Registro y control de realización de backup en medio magnético

Anexo 9. Proceso para la realización de backup

Anexo 10. Hora y datos de verificación de rendimiento en un servidor